



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank juga dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan (Kasmir, 2008:53). Perkembangan dunia perbankan yang pesat saat ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank untuk berkompetisi menarik nasabah dengan memberikan produk perbankan yang beraneka ragam dan berkualitas.

Untuk memenangkan persaingan setiap organisasi atau penyedia jasa perbankan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen atau para nasabah, serta berusaha memenuhi harapan mereka, sehingga mampu memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 Bahwa Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pasal 2 Bahwa Perbankan Syariah dalam



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah, Demokrasi Ekonomi, dan Prinsip Kehati-hatian.

Semakin berkembangnya zaman, Bank Syariah menjadi sorotan dalam dunia bisnis perbankan karena sebagian masyarakat berpendapat bahwa bank syariah merupakan solusi umat Islam yang kehadirannya dinilai dapat membantu perbaikan ekonomi umat kedepannya. Pertumbuhan perbankan syariah pun terus mengalami peningkatan melebihi bank konvensional.

Sehingga bank konvensional yang sudah mapan mulai membuka BUS (Bank Umum Syariah) dan UUS (Unit Usaha Syariah) seperti Bank Mandiri Syariah (BSM). Bank Mandiri Syariah (BSM) merupakan Bank Umum Syariah (BUS) yang berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 dan mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 25 Rajab 1420 H atau 1 November 1999. Bank Mandiri Syariah beroperasi menggunakan sistem syariah Islam sebagai bagian dari Bank Umum Syariah.

Bank syariah pada saat ini memegang peranan penuh dalam rangka ikut serta dalam memajukan perekonomian Negara dan membantu kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan keuangan. Oleh karena itu kehadiran bank syariah, yaitu bank yang beroperasi dengan sistem syariah menjadi warna tersendiri di tengah-tengah masyarakat. Pertumbuhan perbankan syariah sangat pesat di Selatpanjang pada saat ini. Masing-masing bank saling bersaing untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, baik itu bank konvensional maupun bank syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan telah banyaknya para pesaing dibidang perbankan syariah ini, perusahaan perbankan syariah harus mempunyai kekuatan dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya yang bukan hanya dari perbankan syariah tetapi berasal dari perbankan konvensional. Salah satu cara yang harus ditempuh perusahaan dalam hal ini adalah dengan menentukan strategi yang tepat supaya tetap dapat bertahan hidup ditengah persaingan serta dapat meningkatkan profitabilitasnya. Namun dalam melakukan strateginya, perusahaan akan mengalami suatu kegagalan apabila tidak didukung oleh pihak internal perusahaan itu sendiri maupun pihak eksternal perusahaan yang dalam hal ini adalah para nasabah yang selalu menuntut kepuasan atas kinerja dari perusahaan perbankan.

Kepuasan atau ketidakpuasan sesungguhnya adalah perasaan seseorang yang timbul sebagai kegiatan evaluasi setelah mengkonsumsi produk atau menikmati pelayanan jasa tertentu (Kotler,2009:49).Dijelaskan dalam teori bahwa kepuasan secara umum adalah perasaan senang atau tidak senang dari seseorang sebagai perbandingan antara kualitas jasa yang dirasakan dengan nilai yang diharapkan ada dalam jasa tersebut sebelum seseorang menggunakan jasa tertentu (Kotler, 2009:50). Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan puas. Oleh karena itu, salah satu tujuan bisnis dari perusahaan dapat tercapai, yaitu menciptakan nasabah agar merasa puas.

Faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah adalah layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya, dimana semakin baik kualitas pelayanannya maka akan semakin tinggi pula nilai nasabah terhadap perbankan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tersebut. Tinggi kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal perusahaan, terutama dukungan dari sumber daya manusianya. Dan yang menjadi sorotan nya adalah pelayanan dari customer service nya itu sendiri, apakah ia sudah memahami dan mengerti akan produk-produk bank secara mendalam dan pemahaman nya terhadap teknologi informatika, sehingga pelayanan merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan sebagai perusahaan jasa dan tidak dipungiri dalam dunia bisnis saat ini, karena tidak ada yang lebih penting bagi perusahaan menempatkan masalah kepuasan terhadap nasabah melalui pelayanan sebagai salah satu komitmen bisnis.

Dalam hal ini PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang, Kepulauan Meranti adalah Bank Umum Syariah Indonesia yang bergerak pada bidang jasa keuangan perbankan, dan dituntut untuk dapat menciptakan bisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin guna meningkatkan kepuasan nasabah mereka.

Tabel 1.2 Data jumlah nasabah PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti pada tahun 2013 s/d 2017

No.	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase Pertumbuhan
1	2013	793	-
2	2014	911	14.88%
3	2015	1058	16.14%
4	2016	1302	23.06%
5	2017	1518	16.59%

Sumber : Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang, Kepulauan Meranti 5 periode terakhir

PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang, Kepulauan Meranti merupakan salah satu bank Syariah yang ada di kota Selatpanjang yang sudah 6 tahun lama berdiri, ditempat yang strategis dan nasabah nya mengalami kenaikan disetiap tahun nya tetapi dilihat dari segi persentase pertumbuhan nasabahnya mengalami fluktuasi yang artinya merupakan masalah terhadap bank karena tidak stabilnya pertumbuhan nasabah disetiap tahunnya. Di samping itu belum banyak yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan penelitian pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang, Kepulauan Meranti.

Selain dari masalah diatas juga ada masalah tentang faktor kepercayaan, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa dana yang disimpan aman. Pada besarnya kepercayaan dengan nasabah akan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan loyalitas nasabah. Dan pada besarnya kepercayaan yang memiliki tujuan untuk menciptakan loyalitas nasabah menjadi kelebihan untuk pihak PT. Bank Mandiri Syariah dalam kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk antara pihak perusahaan dengan calon nasabah.

Fenomena yang terjadi di atas menarik untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil objek pada Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang sebagai salah satu bank yang mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau nasabah yang optimal. Bank Mandiri Syariah harus mampu mencerminkan konsep pelayanan publik yang optimal sehingga dapat meningkatkan kepercayaan, komitmen, dan kepuasan nasabah

Baik buruknya citra suatu perbankan tergantung dari pelayanan yang diberikan serta kualitas produk memberi kepercayaan nasabah dalam memuaskan nasabah pada kehidupan sehari-hari, sekaligus perbankan harus berupaya untuk mampu menghadapi persaingan yang kompetitif saat ini dalam beraktifitas, maka selayaknya bagi perbankan memperhatikan lebih mendalam lagi mengenai arti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

Jika seorang nasabah merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti maka nasabah dapat saja berpindah ke bank yang lain yang menjadi pesaing Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang akibatnya dana pihak ketiga yang disimpan akan semakin menurun karena berkurangnya jumlah nasabah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang, bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah dianggap masih kurang. Melihat pentingnya kualitas produk, rasa percaya dan pelayanan customer service pada nasabah yang mana nantinya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah itu sendiri, maka penulis tertarik untuk mempelajari menganalisa dan mengevaluasi pelayanan customer service serta kepuasan nasabah yang ada di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang dan mengangkat permasalahan tersebut kedalam sebuah penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan (*Trust*) terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti?
2. Apakah kepercayaan (*Trust*) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan (*Trust*) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan (*trust*) secara parsial di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti terhadap kepuasan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan (*Trust*) secara simultan di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang Kepulauan Meranti terhadap kepuasan nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Bank

Dapat dijadikan acuan untuk menambah informasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan calon nasabah dan nasabah

2. Bagi Masyarakat dan Nasabah

Dapat digunakan untuk membangun tingkat kemampuan baik dalam melayani calon nasabah dan nasabah, sehingga masyarakat merasa nyaman dan percaya melakukan transaksi di bank tersebut.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan keilmuan mengenai pengetahuan pada bidang Manajemen, khususnya mengenai Pemasaran. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk/ wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi, khususnya UIN Sultan Sarif Kasim Riau.

4. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu yang diterima dibangku perkuliahan kedalam praktek yang sebenarnya, sehingga teori-teori yang diperoleh diterapkan dan dapat membandingkan antar teori dan praktek perbankan sebenarnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai penulisan ini, maka penulisan menguraikan secara singkat masing-masing bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dikemukakan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis akan mengemukakan berbagai teori yang berhubungan dengan penelitian ini, sehingga akan dapat mengemukakan suatu hipotesis dan variabel penelitian

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dikemukakan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel metode penelitian dan analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan dikemukakan pembahasan dan uraian tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan karyawan pada PT. Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang serta pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap prestasi kerja karyawan pada Bank Mandiri Syariah KCP Selatpanjang.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan guna penembangan perusahaan.

